



PLANON INTEGRATED SERVICES MANAGEMENT

Alle workplacebezogenen Dienstleistungen integriert in einer Lösung





Die Integrierte Services Management Lösung von Planon umfasst unter anderem:

- SLA Management
- Selfservice
- Frontoffice
- Backoffice
- Monitoring und Qualitätskontrolle
- Innovation
- FM-, IT- und HR-Service Management
- Prozesskettenintegration

Viele Organisationen suchen nach Möglichkeiten, die unterstützenden Unternehmensprozesse zu optimieren und zugleich Kosten zu sparen. Ihre internen Kunden erwarten, auf einfache Weise und rund um die Uhr Zugang zu Dienstleistungen zu haben, und eine effektive Vernetzung mit externen Lieferanten ist heute wichtiger denn je. Indem unterstützende Dienstleistungen verschiedener Disziplinen (etwa FM, IT und HR) integriert, Prozesse standardisiert und die Effizienz und Qualität der Durchführung kontinuierlich überwacht werden, lassen sich enorme Verbesserungspotenziale realisieren.

Die Integrierte Services Management Lösung von Planon umfasst alle personenbezogenen und workplaceorientierten Dienstleistungen verschiedener Disziplinen auf der Grundlage des Demings Quality Circle, auch als Plan-Do-Check-Act-Mechanismus bekannt, in einer einzigen Lösung zusammen. Damit können Sie die Art, den Umfang und die Qualität der Dienstleistungen standardisieren (Plan), die Ausführung möglichst effizient und transparent gestalten (Do), die Qualität kontinuierlich überwachen (Check) und Verbesserungen effektiv und strukturiert umsetzen (Act). Dieser Zyklus ermöglicht es Ihnen, das Dienstleistungsangebot fortwährend auf die sich ändernden Bedürfnisse Ihrer internen Kunden abzustimmen, was nicht nur die Kundenzufriedenheit erhöht, sondern auch die Produktivität der Mitarbeiter steigert.



SLA MANAGEMENT: STANDARDISIERUNG UND FORMALISIERUNG VON ART, UMFANG UND QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNGEN

Ohne klare Strategie und eindeutige Vereinbarungen, sowohl mit dem Kunden als auch mit dem Lieferanten, ist eine effiziente Gewährleistung von Dienstleistungen nicht möglich. Das betrifft Art, Umfang, Qualität, Kommunikation, Durchlauf- und Lieferzeiten sowie Kosten und Budgets. Mit der Integrierten Services Management Lösung von Planon können Sie das kundenorientierte Dienstleistungsangebot standardisieren und in Service Level Agreements (SLAs) niederlegen. Anschließend können Sie auf dieser Grundlage mit einem oder mehreren externen Lieferanten Verträge über die Erbringung dieser Dienstleistungen schließen.

- Kategorisieren und beschreiben Sie Ihre kundenorientierten Dienstleistungen auf transparente und zugängliche Weise anhand eines klar strukturierten Produkt- und Dienstleistungskatalogs.
- Standardisieren Sie Prozesse auf Grundlage eindeutiger Prozessschritte, Workflows, Kommunikationsverfahren, Aufgaben und Verantwortungsbereiche.
- Erfassen Sie Vereinbarungen, u. a. über Tarife und Durchlaufzeiten, in kundenspezifischen SLAs.
- Schließen Sie Verträge mit externen Lieferanten, dokumentieren Sie alle relevanten Bedingungen und Vereinbarungen und generieren Sie automatisch daraus hervorgehende Arbeitsaufträge.
- Sorgen Sie für Transparenz der Budgets, der tatsächlichen Kosten und der Rechnungen an Lieferanten und leiten Sie gelieferte Produkte und Dienstleistungen gegebenenfalls an Ihre internen Kunden weiter.

SELF-SERVICE: EINFACHE NUTZUNG DES DIENSTLEISTUNGSANGEBOTS FÜR IHRE INTERNEN KUNDEN

Ihre internen Kunden erwarten, zu jeder Zeit und an jedem Ort auf einfache Weise Dienstleistungen anzufordern, Störungen zu melden oder Produkte bestellen zu können. Mit der Self-Service Lösung von Planon bieten Sie Ihren internen Kunden rund um die Uhr und an allen Wochentagen über Intra- oder Internet einen einfachen Zugang zu Ihren Dienstleistungen. Per Smartphone können Ihre internen Kunden auch Planon Apps nutzen. Mit diesen intuitiven und praktischen Apps können sie schnell und einfach Störungen melden, Dienstleistungen anfordern oder beispielsweise Räume reservieren.

- Bieten Sie Ihren Mitarbeitern einfach und schnell Zugang zu relevanten Dienstleistungen und verbessern Sie so die Zugänglichkeit, Sichtbarkeit und Qualität Ihres Serviceangebots.
- Machen Sie von modernen Technologien und Hilfsmitteln (beispielsweise Smartphones und Soziale Medien) Gebrauch, um die Kommunikation mit Ihren internen Kunden zu professionalisieren.
- Veröffentlichen Sie häufig gestellte Fragen und regelmäßig auftretende Probleme in Ihrem Self-Service Portal, sodass interne Kunden und Mitarbeiter jederzeit Zugang zu einer Bibliothek mit Antworten und Lösungen für Praxissituationen haben.
- Leiten Sie Anfragen und Meldungen auf Grundlage standardisierter Prozesse automatisch an den richtigen Ansprechpartner wie Backoffice Mitarbeiter oder Lieferanten weiter.
- Leiten Sie den Fortschritt, die Freigabe, den aktuellen Status oder das geplante Lieferdatum von Anfragen oder Meldungen automatisch an Ihre Kunden zurück.





FRONTOFFICE: PERSÖNLICHE INTERAKTION UND SICHTBARKEIT

Zu den kritischen Erfolgsfaktoren eines kundenorientierten Dienstleistungsangebots gehört der Einsatz eines professionellen Servicedesks, der internen Kunden, ergänzend zu Self-Service und Apps (Click), auch telefonisch (Call) oder physisch (Face) für Anfragen und Wünsche zur Verfügung steht. Das Frontoffice fungiert als Repräsentant Ihrer unterstützenden Dienstleistungen für alle Mitarbeiter und externen Besucher. Die Integrierte Services Management Lösung von Planon umfasst eine integrierte Servicedesk Lösung, die eine effiziente und kundenorientierte Annahme und Bearbeitung von Kundenanfragen und -meldungen garantiert.

- Registrieren Sie neue Meldungen zügig und einfach, vermeiden Sie Doppelregistrierungen und nutzen Sie die integrierte Wissensdatenbank, damit genau die Fragen gestellt werden, die eine rasche Abwicklung des Vorgangs gewährleisten.
- Planen, organisieren Sie Veranstaltungen, einschließlich der notwendigen Konferenzräume, technische Ausstattung, Parkplätze, Hotelübernachtungen und des Caterings und anderen ergänzenden Dienstleistungen über eine zentrale Plattform.

- Empfangen und registrieren Sie auf gastfreundliche Weise externe Besucher und verwalten und überwachen Sie die Ausgabe von Besucherausweisen, Zugangskarten und Schlüsseln.
- Leiten Sie Meldungen und Anfragen auf Grundlage der vereinbarten SLAs und Verträge automatisch an den richtigen Backoffice Mitarbeiter oder externen Lieferanten weiter.
- Überwachen Sie die Abwicklung und verbessern Sie die Kommunikation mit Ihren internen Kunden bei eventuellen Lieferverzögerungen oder Durchführungsproblemen.

BACKOFFICE: GEWÄHRLEISTUNG EINER EFFIZIENTEN UND FEHLERFREIEN DURCHFÜHRUNG

Eine effiziente Planung und die interne oder externe Durchführung der gewünschten Dienstleistungen spart nicht nur Kosten, sondern erhöht auch die Qualität. Mit der Integrierten Services Management Lösung von Planon ist sichergestellt, dass alle Dienstleistungen infolge von Kundenanfragen, Reservierungen, Meldungen, Verträgen und Projekten zum richtigen Zeitpunkt und auf die richtige Weise erbracht werden.

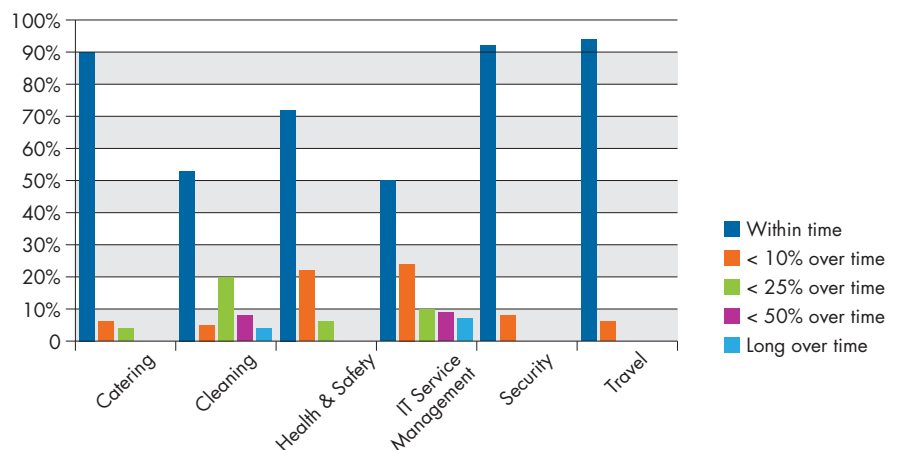
- Analysieren Sie die Verfügbarkeit und den Einsatz von Personal und Material, um so eine möglichst effektive Durchführungsplanung zu realisieren.
- Übermitteln Sie Arbeitsaufträge auf Grundlage vorkonfigurierter Workflows automatisch an die relevanten Verantwortlichen und Koordinatoren und wickeln Sie Aufträge mithilfe der Planon Mobile Field Services Lösungen rasch und effizient ab.
- Erfassen Sie Kosten, Zeitaufwand, Materialverbrauch und Lieferdetails.
- Weisen Sie Kosten automatisch der richtigen Kostenstelle oder dem richtigen Budget zu.
- Analysieren Sie Arbeitsaufträge nach Disziplin, Typ, Status, Standort, Lieferant, Priorität oder jeder anderen gewünschten Kombination relevanter Kriterien.

MONITORING UND QUALITÄTSKONTROLLE: EINBLICK AUF BASIS VON FAKTEN

Die Qualität Ihrer Dienstleistungen bestimmt in hohem Maße die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Um die Kundenzufriedenheit garantieren zu können, benötigen Sie die richtigen Informationen über die Durchführung, Lieferung, Qualität und Kosten Ihrer Dienstleistungen. Aber auch das

Performance der
Dienstleistungserbringung

Service level monitor





Qualitätsempfinden Ihrer Kunden und die Leistungen Ihrer Lieferanten spielen eine wichtige Rolle. Die Integrierte Services Management Lösung von Planon verschafft Ihnen auf Grundlage vordefinierter Key Performance Indikatoren (KPIs) einen Einblick in die Effizienz und Effektivität der Durchführung.

- Überwachen Sie kontinuierlich die in- und externe Erbringung von Dienstleistungen und vermeiden Sie mithilfe automatischer Warnmeldungen Überschreitungen von Durchlaufzeiten, Budgets oder Qualitätstoleranzen.
- Analysieren Sie Art, Notwendigkeit, Ursache, Historie und Kosten von Anfragen, Meldungen, Beschwerden oder Störungen.
- Führen Sie eventuell Bonus-Malus Kriterien für die Leistungen Ihrer Lieferanten ein und bewerten und verrechnen Sie diese regelmäßig.
- Führen Sie regelmäßig eine Kundenzufriedenheitsuntersuchung durch, um festzustellen, wie die Kunden die Qualität Ihrer Dienstleistungen bewerten. Das hilft Ihnen diese zu beurteilen und gegebenenfalls zu verbessern.
- Ermitteln Sie regelmäßig, anhand objektiver Messkriterien, die Qualität Ihrer Dienstleistungen in der Praxis.

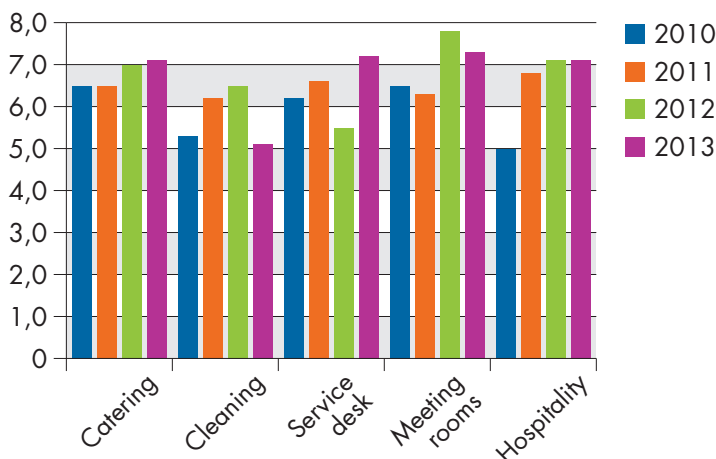
INNOVATION: IMPLEMENTIERUNG EFFEKTIVER UND STRUKTURIERTER VERBESSERUNGEN

Die Nachfrage Ihrer internen Kunden nach Dienstleistungen ändert sich ständig. Durch Monitoring und Qualitätskontrollen erhalten Sie wertvolle Informationen über Verbesserungsmöglichkeiten und Innovationschancen. Dabei kann es sich beispielsweise um Verbesserungen der Effizienz bei der Durchführung der Dienstleistungen, die Erweiterung oder Begrenzung von Produkt- oder Dienstleistungskatalogen, die Anpassung von Service Level Agreements (SLAs) oder Verträgen, die Auswahl neuer Lieferanten oder sogar die Umsetzung einer neuen Outsourcing Strategie handeln. Die Integrierte Services Management Lösung von Planon unterstützt eine effektive und strukturierte Realisierung jeder gewünschten Anpassung Ihrer Dienstleistungen.

- Ändern Sie die Lieferzeiten oder Kosten, den Umfang oder die Bedingungen bestehender SLAs und Verträge und speichern Sie die Historie für Analyse- und Reportingzwecke.
- Dokumentieren Sie die Kommunikation mit Kunden und Lieferanten auf strukturierte Weise.



Customer satisfaction score



Grad der Kundenzufriedenheit



- Erweitern Sie Ihren Servicekatalog um neue Dienstleistungen oder Produkte oder beenden Sie das Angebot von Dienstleistungen, die Sie nicht länger zur Verfügung stellen möchten.
- Bündeln Sie Verbesserungsmaßnahmen zu strukturierten Projekten mit verschiedenen Aktivitäten, Prioritäten, Abhängigkeiten, Ausführenden, Budgets, Zeitplänen und Mitteln.
- Entwickeln Sie Vorlagen für häufig vorkommende Projekte und Verbesserungsmaßnahmen, damit Sie maximal von den gesammelten Erfahrungen profitieren können.

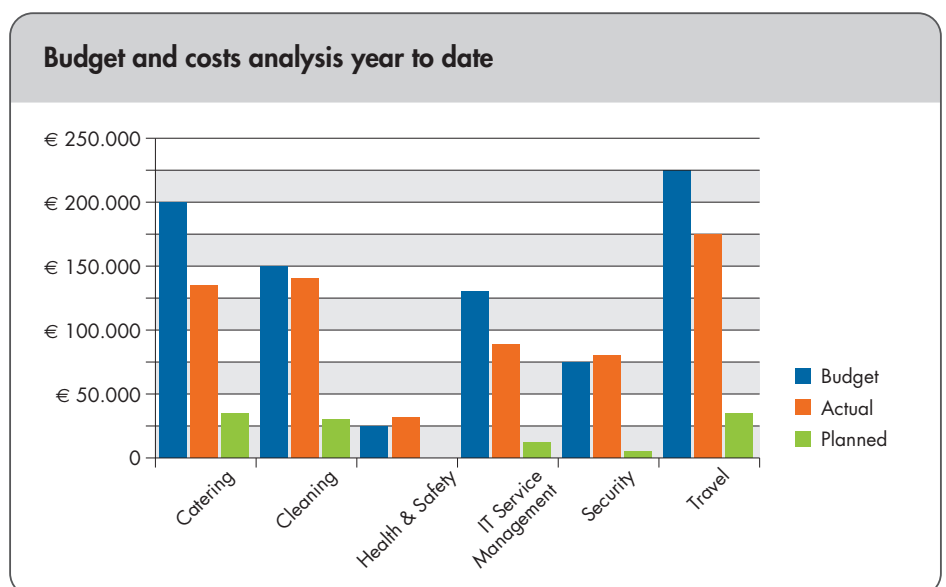
FM-, IT- UND HR- SERVICE MANAGEMENT: DIE VORTEILE DER INTEGRATION

Das Segment der personen- und workplacebezogenen Dienstleistungen ist ein weites Feld. FM Dienstleistungen umfassen Bereiche wie beispielsweise Reinigung, Catering, Sicherheit, Schlüsselausgabe, Besucherregistrierung, Veranstaltungsorganisation oder Abfallentsorgung. IT Dienstleistungen basieren oft auf dem weit verbreiteten ITIL Standard; hierzu gehören unter anderem das Management von Störungen, Problemen, Veränderungen, Konfigurationen und das Organisations und SLA Management.

HR Dienstleistungen beziehen sich oft auf neue und ausscheidende Mitarbeiter, interne Beförderungen, Dienstreisen, die Fuhrparkverwaltung und das Wissensmanagement. Der Plan-Do-Check-Act-Mechanismus der Integrierten Services Management Lösung von Planon unterstützt all diese unterschiedlichen Formen von Dienstleistungen in einer einzigen integrierten Lösung. Das bedeutet, dass Sie Ihren Kunden eine zentrale Anlaufstelle und maximales Zusammenwirken bei der Planung, Durchführung und Evaluierung aller unterstützenden Dienstleistungen bieten können. Damit leistet diese Lösung einen wesentlichen Beitrag zur Kosteneffizienz und Produktivität sowohl der Kernaktivitäten als auch der unterstützenden Unternehmensprozesse.

- Senken Sie die Verwaltungskosten und bündeln Sie verschiedene Teilsysteme für IT, HR und FM in einer gemeinsamen, integrierten Lösung.
- Geben Sie Ihren Kunden Zugang zu einer zentralen Anlaufstelle und arbeiten Sie auf multidisziplinäre Weise in einer gemeinsamen Lösung zusammen, ohne dass die beteiligten Abteilungen ihre eigene Identität oder ihre spezifischen Arbeitsmethoden aufgeben müssen.

Budgetierte versus tatsächliche Kosten





- Nutzen Sie die mitgelieferten ITIL Best Practices, ganz nach Ihrem Ermessen, zur Ausgestaltung Ihrer spezifischen Prozesse und Bedingungen.
- Analysieren Sie Störungen, Probleme oder Veränderungsprozesse nach Standort, Abteilung, Zeitraum, Auswirkung oder jeder anderen gewünschten Kombination relevanter Kriterien.
- Generieren Sie disziplinenübergreifende Management Informationen und erstellen Sie Leistungsindikatoren für Ihr Dienstleistungsangebot und machen Sie sich den Demings Quality Circle zunutze, um kontinuierliche Verbesserungen zu realisieren.

**PROZESSKETTENINTEGRATION:
SCHNELLE ABWICKLUNG UND
MAXIMALE TRANSPARENZ**

Viele ausführende Tätigkeiten werden an Lieferanten oder FM Dienstleister vergeben. Um kostspielige Zeitverluste in der gesamten Prozesskette zu vermeiden, ist eine optimale Abstimmung der Lieferantentätigkeiten auf Ihren Dienstleistungsprozess unverzichtbar. Dank dieser Integration erhalten Sie einen umfassenden Einblick in die Arbeit Ihrer Lieferanten, ohne dass die Flexibilität Ihrer Outsourcing Strategie beeinträchtigt wird.

Die Integrierte Services Management Lösung von Planon bietet eine breite Skala von Möglichkeiten für die einfache und effiziente Integration Ihrer Lieferanten in Ihre Prozesskette.

- Geben Sie Lieferanten autorisierten Zugang zu Ihrer Planon Lösung, damit sie zu jedem gewünschten Zeitpunkt Arbeitsaufträge übernehmen, durchführen und als erledigt melden können.
- Übermitteln Sie den relevanten Lieferanten, Ansprechpartnern oder Verantwortlichen auf Basis von SLAs und Verträgen automatische SMS- oder E-Mail-Nachrichten.
- Lassen Sie Ihre Lieferanten mit der Planon Mobile Field Services Lösung arbeiten, sodass Störungen und Meldungen automatisch an das Smartphone oder Tablet des zuständigen Verantwortlichen vor Ort übermittelt werden.
- Konfigurieren Sie bidirektionale Planon Webservices, um Arbeitsaufträge von Ihrer Planon Lösung aus in Echtzeit an das System Ihres Lieferanten zu übermitteln.
- Wählen Sie, bei mehreren externen Lieferanten, für jede Situation die Integrationsmethode aus, die einen optimalen Anschluss an Ihre Prozesse gewährleistet.





Planon Integrated Services Management ist eine der fünf Lösungen in Planon's Computer Aided Facility Management Suite: Planon Universe. Die standardisierten und direkt einsetzbaren Planon Lösungen basieren auf jahrelanger praktischer Erfahrung und marktüblichen Standards. Dadurch ist Planon in der Lage, bewährte Lösungen zu liefern und Dienstleistungen in Bezug auf Immobilien, Accommodation, Arbeitsplätze und Infrastruktur für Organisationen jeglicher Art umfassend, effizient und nachhaltig zu unterstützen, die gekennzeichnet sind durch:

- Eine von Beginn an integriert entwickelte Lösung, basierend auf einer "Single-source-of-truth"
- Integrierte, zukunftssichere Lösungen, die sich mit Ihrer Organisation weiterentwickeln
- International einsetzbare Standard-Software, die lokale Anpassungen ermöglicht
- Sofort nutzbare Prozesse, die wertvolle Managementinformationen liefern
- Erfahrung, Wissen und Marktstandards, kombiniert in einer bewährten Gesamtlösung

Mit über 30 Jahren Erfahrung im Bereich CAFM Software ist Planon der weltweit führende Anbieter von Software für Organisationen die ihre Arbeitsumgebung, die dazugehörigen Services und technischen Betriebsmittel optimieren wollen. Planon liefert innovative Softwarelösungen, bewährte Best Practices und professionelle Dienstleistungen, die zur Steigerung von Produktivität und Kosteneffizienz beitragen. Gartner - das führende und unabhängige Technologie Marktforschungsinstitut - bewertet die Planon CAFM Software seit Jahren als internationalen Marktführer im Magic Quadrant für Integrated Workplace Management Systems (IWMS). Planon ist zudem vollständig nach GEFMA 444 zertifiziert und hat seine umfangreichen Lösungen bereits bei mehr als 2.000 Kunden in Büros auf der ganzen Welt integriert. Um mehr über die Planon CAFM Software zu erfahren, besuchen Sie bitte planonsoftware.com oder folgen Sie uns auf Twitter @Planon_DE, @Planon_AT oder @Planon_CH.

planonsoftware.com

HAUPTSITZ

Tel.: +31 24 641 31 35
info-INT@planonsoftware.com

BELGIEN

Tel.: +32 15 440 088
info-BE@planonsoftware.com

DEUTSCHLAND

Tel.: +49 69 244 503 90
info-DE@planonsoftware.com

FRANKREICH

Tel.: +33 1 55 85 09 00
info-FR@planonsoftware.com

GROSSBRITANNEIN

Tel.: +44 1273 823 557
info-UK@planonsoftware.com

HONGKONG

Tel.: +852 2806 3511
info-HK@planonsoftware.com

INDIEN

Tel.: +91 40 401 134 09
info-IN@planonsoftware.com

KANADA

Tel.: +1 514 789 55 33
info-CA@planonsoftware.com

NIEDERLANDE

Tel.: +31 24 641 31 35
info-NL@planonsoftware.com

ÖSTERREICH

Tel.: +43 732 665 284
info-AT@planonsoftware.com

SINGAPUR

Tel.: +65 6488 2133
info-SG@planonsoftware.com

VEREINIGTE STAATEN

Tel.: +1 781 356 09 99
info-US@planonsoftware.com